Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Contratación de servicios de apoyo técnico a herramientas de Operación

Pliego de condiciones técnicas

Septiembre 2020

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Índice

1 Introducción 3
1.1 Perfil de la compañía 3
2 Objeto y alcance del contrato 4
2.1 Objeto 4
2.2 Alcance de los servicios 4
3 Metodología aplicable y entorno tecnológico 9
4 Organización y equipo de trabajo 11
4.1 Definición del equipo de trabajo 11
5 Mecanismos de seguimiento y control 12
5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos 12
***6* Condiciones de seguridad/generales 13**

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.
EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet
http://www.ejie.eus.

2 Objeto y alcance del contrato

2.1 Objeto

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios profesionales para el soporte, mantenimiento y evolución de las herramientas de apoyo a la gestión de operaciones, dentro del ámbito de los procesos de gestión de eventos, disponibilidad y configuración, en los siguientes aspectos:

- Apoyo a los responsables de proceso en la implantación, gestión y mantenimiento de las herramientas de apoyo a sus procesos.
- Documentación de las plataformas gestionadas.
- Definición del catálogo de servicios prestado.
- Apoyo técnico en las iniciativas llevadas a cabo por los procesos.
- Creación de informes para el seguimiento del trabajo realizado y visualización de la optimización obtenida.

El servicio asumirá además tareas técnicas en la gestión propia de los procesos, complementándose con la actividad propia del personal de EJIE, acorde a las capacidades y necesidades que en cada momento se tengan.

2.2 Alcance de los servicios

Este servicio se apoyará en los gestores de procesos, que serán los encargados de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.
Los requisitos, funciones y ámbito de actuación se indican a continuación.

Ámbito de actuación

Los servicios prestados actualmente son Hosting, Infraestructura como servicio (IaaS), Herramientas colaborativas (Ekarlan), Telefonía IP y BaaS (Backup como servicio). A lo largo del año 2021 se prevé disponer de servicios de Puesto de trabajo, Gestión de vídeo, etc.
Los clientes principales son RCAGV (red corporativa administrativa del Gobierno Vasco), Osakidetza y red sectorial de Justicia

Ámbito de gestión de eventos

El servicio dará apoyo técnico al responsable del servicio en la consecución de los objetivos del proceso:

- Validar que todo servicio está adecuadamente monitorizado y sus eventos gestionados.
- Detectar y notificar cualquier cambio en el estado y en el funcionamiento normal de la infraestructura y los servicios de TI.
- Comunicar la información, los eventos y las alertas o excepciones pertinentes a Operación.
- Facilitar información de rendimiento, disponibilidad y desviaciones de los SLAs.
- Automatizar aquellas actividades rutinarias que se llevan a cabo en la gestión de operaciones basándose en los eventos recibidos.

- Facilitar la detección de incidencias anticipándose en la medida de lo posible a que se produzca la incidencia.

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro del servicio incluirán, pero sin limitarse a:

- Administración, configuración y mantenimiento de las herramientas de gestión de eventos asignadas.
- Verificar eventos que pueden estar mal configurados y tramitar conforme corresponda.
- Garantizar que no haya incidencias sin un evento asociado
- Garantizar que todo evento tiene un procedimiento de tratamiento asociado
- Realizar tareas de análisis de eventos que permitan identificar reglas y políticas de tratamiento de eventos.
- Creación y mantenimiento de reglas de correlación y asistencia a los coordinadores de infraestructura en su definición.
- Creación y mantenimiento de reglas de automatización para permitir el cierre de eventos de forma desatendida.
- Colaborar en el análisis de la información recopilada durante la monitorización para identificar las tendencias a partir de las cuales se puede establecer el nivel normal de utilización o línea base y reconocer las rupturas de los SLA.
- Actualización de la lógica de negocio en base a la gestión de cambios, para aplicar la realidad de los servicios existentes o de los nuevos que se añadan a la visión en ITOM y LightHouse.
- Mantenimiento en el sistema de gestión documental de ayudas y acciones asociadas a los eventos e incidencias.
- Generar informes específicos sobre los componentes tecnológicos del servicio
- Administración de los cuadros de mando, manteniendo los pesos y ponderaciones de impacto aplicados a los servicios. Cálculo de los niveles de servicio teniendo en cuenta las paradas en el servicio. Generación de informes.
- Apoyo al gestor de evento en el seguimiento operativo del proceso que incluye, entre otras acciones periódicas, la validación de soluciones técnicas

Ámbito de la monitorización

Dentro del ámbito de monitorización, la responsabilidad principalmente recae sobre los grupos técnicos que administran las plataformas técnicas de monitorización, hay alguna excepción como Nagios que si sería responsabilidad del servicio.

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro del servicio incluirán, pero sin limitarse a:

- Administración, configuración y mantenimiento de las herramientas de monitorización asignadas y su integración con BEM, LightHouse, Open NMS, ServiceNow u otras soluciones, según corresponda.
- Coordinación y gestión de la relación con los soportes de los fabricantes de las herramientas de monitorización asignadas.

- Mantenimiento y actualización de licencias
- Coordinación y soporte a los diferentes servicios de Batera con el fin de facilitar la monitorización necesaria.
- Actualización de la documentación y arquitectura de elementos monitorizados.

Ámbito de Gestión de Disponibilidad

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro del servicio serán:

- Administración, configuración y mantenimiento de las herramientas de visualización de la disponibilidad de los servicios, de los productos que la componen y de los conectores que permiten la integración con otros servicios, aplicaciones y herramientas de monitorización, asegurando la disponibilidad de estos conectores y desarrollando otros nuevos en caso necesario.
- Colaborar en la definición a nivel de CMDB de los sistemas y servicios de los que hay que obtener la información de disponibilidad
- Configurar la monitorización necesaria para obtener eventos que reflejen la disponibilidad de los sistemas y de los servicios.
- Participar o publicar informes de disponibilidad a partir de las herramientas de gestión de eventos y monitorización.
- Ajustar los datos obtenidos para reflejar las pérdidas de disponibilidad que no se han gestionado correctamente.

Ámbito de Gestión de la Configuración

El objetivo del proceso es Identificar y mantener información sobre los elementos de configuración requeridos por EJIE para la prestación de servicios. El servicio dará apoyo técnico al responsable del proceso en la consecución de disponer una CMDB adecuada.

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro del servicio incluirán, pero sin limitarse a:

- Mantenimiento y soporte de herramientas de descubrimiento y reconciliación en CMDB
- Administración y Gestión del motor de integración en CMDB
- Integraciones con diferentes orígenes de datos
- Colaborar en la definición de los elementos necesarios en la CMDB para una correcta administración de los sistemas, posibilitar la integración con otros procesos y proporcionar la información necesaria para completar el registro de eventos e incidencias.
- Validar la correcta actualización de la CMDB por cada despliegue

Ámbito de apoyo técnico en proyectos tecnológicos

El servicio deberá participar en los diferentes proyectos tecnológicos que surjan en EJIE en los que sea necesario gestionar las herramientas en su alcance.

La participación en proyectos tecnológicos supone diferentes tareas o actividades:

- Consultas tecnológicas y soporte especializado sobre las herramientas.
- Soporte a los proyectos tecnológicos en EJIE, en su fase de diseño, desarrollo e implantación
- Integración con otras herramientas de gestión de eventos, disponibilidad y monitorización, actuales o futuras, así como las tareas adicionales que se deriven de esta integración.
- Formación en las soluciones implantadas
- Participación en simulacros de disponibilidad y continuidad

Además, se participará en las siguientes iniciativas:

Evolución de las plataformas de gestión de eventos y disponibilidad

Además de gestionar la plataforma y participar en los procesos anteriormente indicados, es necesario acometer la evolución de las plataformas de gestión de eventos y disponibilidad actuales (de BEM y Evanios a SN), lo que implica, entre otras tareas:

- Ayudar en la definición de las soluciones finales
- Detectar los componentes afectados en las plataformas actuales por su traspaso a las futuras, incluidos:
    - Reglas de tratamiento y correlación de eventos
    - Ayudas
    - *Blackouts*
    - Integraciones con otros procesos, especialmente gestión de la configuración, incidencias, cambios y disponibilidad
    - Integraciones con otras herramientas
    - Remediaciones
    - Informes
- Automatizar y participar al máximo en las tareas de migración, definiendo y automatizando también los procedimientos que se utilizarán en las nuevas soluciones para agilizar el posterior mantenimiento de la gestión de eventos, disponibilidad y monitorización
- Colaborar en el mantenimiento de la visión de servicio a nivel de CMDB, ya sea de forma manual o automatizada, lo que permitirá dar información de la salud y disponibilidad de los servicios en base a los mapas de dichos servicios.
- Enfoque predictivo de la herramienta de gestión de eventos: avanzar hacia un modelo de gestión de eventos que permita anticipar las futuras apariciones de eventos e incidencias en base a patrones ya detectados.

Modelo de monitorización como servicio

Además de la monitorización estándar gestionada en herramientas administrativas de las diferentes pilas tecnológicas, se pretende dotar a la monitorización de un enfoque MaaS, con un modelo:

- Por servicio

- Integral: monitorización, salud, disponibilidad, ayudas, integración con incidencias y cambios, experiencia de usuario, rendimiento de aplicaciones, elaboración de informes, etc.
- Orientado y adaptado a cliente
- Uso de automatizaciones siempre que sea posible

Definición del catálogo del servicio

De cara a mejorar la respuesta del servicio y automatizar el mayor número posible de tipos de peticiones que recibe, se hace necesaria la definición y puesta en marcha de un catálogo de servicios, ejemplo de tipo de peticiones que se incorporarían en el catálogo:

- Monitorización como servicio
- Alta/baja/modificación de la gestión de eventos de servicios
- Alta/baja/modificación de la monitorización asignada de servicios
- Creación de *blackouts* asociados a servicios o a elementos registrados en CMDB
- Creación de ayudas en la base de datos de conocimiento
- Cálculo de disponibilidad de servicios
- Análisis de impacto de servicios
- Obtención de informes de eventos asociados a clientes o servicios
- Gestión de usuarios y grupos de notificación

Mejora continua

El servicio deberá mantener una actitud proactiva donde uno de los pilares debe ser la participación en la mejora continua.

- **Estandarizar**: Establecer procedimientos de trabajo, plantillas, actividades... que permitan sistematizar el trabajo realizado. Todo esto debe ser definido y documentado para que todos los gestores trabajen de manera similar.

- **Simplificar**: Cualquier actividad que no aporte valor al proceso debe ser detectada y eliminada. Utilizar el mínimo de pasos para conseguir los objetivos. Mantener un pensamiento basado en resultados para producir soluciones prácticas.

- **Optimizar**: Analizar que puede mejorarse y cual puede tener un mayor impacto positivo. Utilizar métricas que permitan verificar el progreso y ajustar el enfoque.

- **Automatizar**: Basándose en el conocimiento de las herramientas utilizadas proponer iniciativas de industrialización que permitan reducir cargas de trabajo en tareas rutinarias y sustituirlas por tareas de mayor aporte de valor.

3 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además, los trabajos que se deriven de este proyecto, deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.
De esta forma, la empresa licitadora, deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio, y para los entregables que se deriven, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.
El licitador deberá proponer un plan de calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.
Este plan debe contemplar al menos:

- Procedimiento de control y seguimiento del servicio
- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco**.** Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las herramientas incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.
El adjudicatario se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares.

A continuación, vemos las herramientas a las que debe dar apoyo el servicio:

ENTORNO	PRODUCTO	VERSION
Ámbito de Gestión de eventos y monitorización	Patrol	Central Console 7.9.20
		Agent 9.6
	Nagios	3 + Centreon
		4 + Check_MK 1.x
		Nagios XI
		Nagios Core
	BEM	7.4
	LightHouse	2014
	Evanios	Evanios Enterprise Plus
	Service Now - ITOM	Nueva York
	Icinga	1.11.6
	Open NMS	16.0.4
	OCS Inventory	2.1.2
	Fusion Inventory	OCS agents

ENTORNO	PRODUCTO	VERSION
Ámbito de Gestión de Configuración	Service Now	Discovery
		Service Mapping
		Módulo de Gestión de Configuración ServiceNow
	BMC	ADDM
		Módulo de Gestión de Configuración BMC
	i-doit	1.10.2 PRO

4 Organización y equipo de trabajo

4.1 Definición del equipo de trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como
- Las funciones de los mismos

El adjudicatario del contrato deberá considerar un equipo de trabajo constituido al menos por los siguientes perfiles:

- **Un responsable del servicio**, como responsable principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Asimismo, será el interlocutor directo con el responsable de procesos IT y los responsables/gestores de proceso. No es necesaria una dedicación completa.

- **Dos Referentes de Herramientas,** serán los líderes tecnológicos de las herramientas, coordinan y validan las tareas de los técnicos. Uno para las herramientas Gestión de eventos y monitorización y otro para las herramientas de Gestión de Configuración

- **Cinco Técnicos de Herramientas** serán los encargados de realizar tareas, peticiones, apoyo a las iniciativas… Se estima que el mayor volumen de trabajo estará las herramientas Gestión de eventos y monitorización.

Hay que tener en cuenta que puede ser necesario realizar actuaciones fuera de dicho horario. La estimación de estas actuaciones es de **50 horas anuales.**

Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del pliego de condiciones particulares para dichos perfiles.
Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.
Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable de Procesos TI, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

5 Mecanismos de seguimiento y control

Estos mecanismos se plantean como método de control adicional y no excluyente a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los mismos por el prestatario del servicio.

5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del servicio serán tareas llevadas a cabo por el responsable del servicio, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario.
El responsable de procesos IT tendrá las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.
Los responsables/gestores de procesos tendrán un papel especialmente relevante para asegurar la puesta en marcha de las soluciones, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de implicados en diferentes iniciativas, por lo que, de forma conjunta con el adjudicatario, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.

Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Reuniones de control económico de proyectos, con relación al plan de pagos establecido en cada caso.
- Hojas de control de peticiones asignadas al servicio.
- Documentos de gestión de iniciativas: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de iniciativas, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

6 Condiciones de seguridad/generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A: , así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. El proveedor pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- El proveedor se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas proveedoras” (Anexo Seguridad del presente PCT, publicadas también en www.ejie.eus, apartado “Perfil de contratante”, “información”).
En caso de que el servicio objeto del presente pliego se proporcione desde las oficinas del adjudicatario, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” de dichas políticas:
  - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
  - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “del proveedor”
  - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- Serán de aplicación las políticas específicas de seguridad según la tabla del apartado 4.1, entre ellas las correspondientes a “seguridad física” (apartado 4.5).
- EJIE, tal como se indica en el apartado 3.6.c se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.
- El adjudicatario además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo I - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación del adjudicatario proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.